

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Infrastruktur teknologi informasi merupakan isu sentral dalam beberapa tahun terakhir baik dalam bisnis maupun dalam manajemen sistem informasi. Infrastruktur teknologi informasi telah menjadi alat yang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk mencapai keunggulan bersaing sehingga menjadikan penggunaan infrastruktur teknologi informasi sebagai kebutuhan strategi yang merupakan kunci yang memungkinkan implementasi dari sistem inovasi, mengurangi biaya, meningkatkan *bargaining power*, mendefinisikan kembali dan meningkatkan pelayanan dan memungkinkan perusahaan untuk menawarkan produk-produk yang baru. Selain itu, infrastruktur teknologi informasi dibutuhkan oleh perusahaan agar dapat mengalami perubahan-perubahan *gradual* untuk mendapatkan keuntungan dengan adanya teknologi baru dan efisien. Infrastruktur teknologi informasi juga dibutuhkan untuk mengadakan perubahan-perubahan proses bisnis guna memenuhi kebutuhan strategi saat ini dan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Infrastruktur teknologi informasi dapat didefinisikan sebagai pondasi dasar dari kapabilitas teknologi informasi. Kapabilitas teknologi informasi ini meliputi *technical* (*equipment, software, dan cabling*) maupun *human expertise* yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan yang dapat dipercaya. Infrastruktur teknologi informasi yang sama di satu perusahaan mungkin dapat membuat inovasi dalam proses bisnis yang menguntungkan, sedangkan di perusahaan lain infrastruktur teknologi informasi tersebut kurang menguntungkan. Keefektifan ini dapat diukur dari besar kualitas dari pemahaman, keterampilan dan pengalaman dari *the human technology*

information infrastructure dalam mengembangkan dan mengimplementasikan teknologi informasi. Hal ini digambarkan sebagai fleksibilitas teknologi informasi. Fleksibilitas memberikan organisasi kemampuan untuk mengontrol lingkungan di luar organisasi secara efektif yang merupakan sumber potensial untuk mencapai posisi persaingan yang baik. Disamping itu, fleksibilitas infrastruktur ini menentukan kemampuan dari perusahaan untuk cepat dan peka menanggapi perubahan-perubahan dari luar, dimana hal ini penting untuk membangkitkan inovasi.

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. adalah perusahaan penyedia layanan telekomunikasi dan jaringan terbesar yang terbagi di beberapa wilayah Indonesia yang terdiri dari beberapa unit bisnis yang mendukung pelaksanaan seluruh kinerja dan kegiatan yang dilakukan oleh PT. Telkom Indonesia. Salah satu unit bisnisnya adalah *IS Service Support* Bandung. Pengelolaan unit bisnis yang ada di divisi ini dikelola oleh pihak manajemen organisasi masing-masing sehingga dapat memberikan jaminan yang mencukupi tentang *resource IT*, infrastruktur IT serta sistem informasi yang dimiliki telah dilaksanakan sesuai dengan strategi dan pedoman operasional yang dikembangkan untuk mendukung pencapaian indikator-indikator yang dipersyaratkan bagi SUB UNIT IS SERVICE SUPPORT MANAGEMENT.

Berdasarkan uraian diatas, pengukuran kinerja dan penerapan sistem informasi dapat diketahui dengan cara melakukan evaluasi terhadap pengelolaan teknologi informasi baik dari pengelolaan serta perencanaan infrastruktur IT atau manajemen informasi yang ada di divisi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang diperoleh berdasarkan latar belakang masalah adalah

- Apakah pengelolaan dan perencanaan infrastruktur IT sesuai dengan prosedur yang ada di divisi *IS SERVICE SUPPORT BANDUNG PT. TELKOM INDONESIA*?

1.3 Tujuan Pembahasan

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan pembahasan yang diperoleh adalah

- Mengetahui adanya kesesuaian pengelolaan dan perencanaan infrastruktur IT dengan prosedur yang ada di divisi *IS SERVICE SUPPORT BANDUNG PT. TELKOM INDONESIA*

1.4 Ruang Lingkup Masalah

Agar dapat mencapai tujuan penelitian maka ruang lingkup masalah adalah sebagai berikut :

1. Penelitian bersifat deskriptif mengenai analisis sistem pada divisi *IS SERVICE SUPPORT BANDUNG PT. TELKOM INDONESIA*.
2. Tempat studi kasus penelitian adalah pada divisi *IS SERVICE SUPPORT BANDUNG PT. TELKOM INDONESIA*.
3. Penelitian berlangsung antara Juli – November 2011.
4. Perencanaan Infrastruktur IT di kelola oleh pihak IFO.

1.5 Sumber Data

Sumber data yang didapatkan di bagi menjadi 2 macam jenis sumber data, yaitu :

1. Sumber data primer : data primer ini diambil secara langsung dari hasil wawancara dengan pihak internal perusahaan.
2. Sumber data sekunder : data sekunder ini diambil dari buku, internet mengenai data-data yang berhubungan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang telah didalamnya mencakup hal-hal sebagai berikut :

- Bab I Pendahuluan
Pada bab ini bersifat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan pembahasan ruang lingkup masalah, sumber data, sistematika penulisan.
- Bab II Kajian Teori
Pada bab ini berisi penjelasan tentang teori-teori yang digunakan untuk menunjang pembahasan permasalahan, di antaranya mengenai apa itu sistem informasi, infrastuktur IT, serta Sistem Informasi dan Audit Sistem Informasi.
- Bab III Analisis dan Hasil Analisis
Pada bab ini berisi gambaran umum perusahaan meliputi siklus kegiatan organisasi, penyebaran sistem informasi, pengelolaan infrastruktur IT, perencanaan infrastruktur IT dan prosedur pengelolaannya.

- Bab IV Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan sebelumnya.